

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “Strategi Pemasaran Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Di Masa Pandemi Covid-19 pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.” Tak lupa sholawat serta salam yang tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing dan menuntun umatnya ke jalan yang lurus dengan cahaya ilmu yang diridhoi oleh Allah SWT.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan di Universitas Siliwangi, selain itu sebagai salah satu upaya untuk membuka wawasan dan bersungguh-sungguh atas teori yang penulis peroleh selama di bangku perkuliahan.

Selama mengikuti perkuliahan di Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan ini sampai dengan proses penyelesaian Tugas Akhir, pada kesempatan ini pula perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam bentuk material, ilmu maupun bimbingannya, serta do'a dan kasih sayang yang tak surut mengiringi keberhasilan penulis. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S., selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, SE., M.Si. Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
3. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M, selaku ketua program studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
4. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si. selaku wali dosen kelas C 2019 Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan.
5. Ibu Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyusun Tugas Akhir ini.
6. Bapak Agi Rosyadi, S.E., M.M. selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, nasihat, dukungan serta semangat hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
7. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi yang dengan sabar memberikan petunjuk, bimbingan serta bekal ilmu selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan magang.
9. Ayahanda tercinta Bapak Usup Supiana, Ibunda tercinta Ibu Ani Suryani, Dede Yusup serta Adik tercinta Vina Rahmadiana yang telah memberikan dorongan semangat, perhatian, kebahagiaan, do'a, motivasi, dan

pengorbanan secara moril maupun materil yang tak terhingga kepada penulis.

10. Teman-teman seperjuangan Salsa, Hayah, Fitria dan Anita yang selalu membantu, mendukung dan memberikan semangat agar tugas akhir ini dapat selesai.
11. Serta teman-teman seangkatan Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan angkatan 2019 yang senantiasa memberikan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan tentu saja jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis selalu terbuka menerima saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini dan juga untuk kebaikan di masa yang akan datang sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, Mei 2022

Seli Agustiani  
193404107

## **ABSTRACT**

### **MARKETING STRATEGY OF MICRO PEOPLE'S BUSINESS CREDIT (KUR) IN THE COVID-19 PANDEMIC AT PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. KC TASIKMALAYA**

By:

**Seli Agustiani**

193404107

Guidance:

Guidance I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

Guidance II : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

*The purpose of this study was to determine the marketing strategy of micro KUR products at PT. Bank BTN (Persero) Tbk. Tasikmalaya Branch Office. The research method uses qualitative methods, data collection techniques using the In Depth Interview (in-depth interview), literature study and participant observer (field observations) and conclusions. Based on the research results of Bank BTN KC Tasikmalaya using the 7P marketing mix consisting of product, price, place, promotion people, physical evidence and process. The obstacle faced by Bank BTN KC Tasikmalaya is the difficulty to market micro KUR products directly. This is because the markets are locked down and closed, so that for 2020 until now the micro KUR at Bank BTN KC Tasikmalaya has decreased. The author recommends to be more aggressive in marketing micro KUR by doing more advertising marketing, holding promotions through social media which have great opportunities in line with the current situation.*

**Keywords:** Marketing Strategy, KUR Micro, Bank.

## ABSTRAK

### STRATEGI PEMASARAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) MIKRO DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh:

**Seli Agustiani**

193404107

Di bawah bimbingan:

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

Pembimbing II : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran produk KUR mikro pada PT. Bank BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan *metode In Depth Interview* (wawancara mendalam), *study* pustaka dan *participant observer* (observasi lapangan) dan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian Bank BTN KC Tasikmalaya menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P yang terdiri dari *product, price, place, promotion people, physical evidance* dan *process*. Hambatan yang dihadapi Bank BTN KC Tasikmalaya adalah kesulitan untuk memasarkan produk KUR mikro secara langsung. Hal ini dikarenakan pasar-pasar terkena *lockdown* dan ditutup, sehingga untuk tahun 2020 sampai saat ini KUR mikro di Bank BTN KC Tasikmalaya mengalami penurunan. Penulis merekomendasikan untuk lebih gencar lagi dalam memasarkan KUR mikro dengan memperbanyak melakukan pemasaran pengiklanan, mengadakan promosi melalui media sosial yang memiliki peluang besar seiring dengan keadaan yang dihadapi saat ini.

**Kata kunci:** Strategi Pemasaran, KUR Mikro, Bank.

## DAFTAR ISI

### Halaman

*COVER*

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI**

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	3
1.3.Tujuan Penelitian .....	4
1.4.Kegunaan Penelitian .....	4
1.5.Lokasi dan Waktu Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH .....</b>	<b>8</b>
2.1.Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1. Strategi Pemasaran .....	8
2.1.1.1. Pengertian Strategi .....	8
2.1.1.2. Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.1.3. Pengertian Strategi Pemasaran.....	11
2.1.1.4.Pengertian Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	12
2.1.1.5. Unsur-Unsur Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	13
2.1.1.6. Tujuan Pemasaran Bank .....	23

2.1.2. Kredit .....	24
2.1.2.1. Pengertian Kredit .....	24
2.1.2.2. Unsur-Unsur Kredit .....	25
2.1.2.3. Jenis-Jenis Kredit .....	26
2.1.2.4. Tujuan Kredit .....	32
2.1.2.5. Manfaat Kredit .....	33
2.1.2.6. Fungsi Kredit .....	35
2.1.2.7. Prinsip-Prinsip Kredit .....	36
2.1.2.8. Jaminan Kredit .....	39
2.1.3. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro .....	41
2.1.3.1. Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro .....	41
2.1.3.2. Tujuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro .....	42
2.1.3.3. Manfaat Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro .....	43
2.1.3.4. Skema Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) ....	44
2.1.3.5. Prinsip Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro .....	44
2.2. Pendekatan Masalah .....	44
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	49
3.1.1. Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. ....	49
3.1.2. Profil PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk .....	51
3.1.3. Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.	53
3.1.4. Produk Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	54
3.1.5. <i>Statement</i> Budaya Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	55
3.1.6. Logo dan Makna PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. ....	58
3.1.7. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya. ....	60
3.1.8. <i>Job description</i> PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya.....	61

3.2. Metode Penelitian .....	90
3.2.1. Jenis dan Sumber data .....	90
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data .....	91
3.2.3. Teknik Analisis Data .....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>94</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	94
4.1.1. Strategi Pemasaran Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya. ....	97
4.1.2. Hambatan Dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro di Masa Pandemi Covid-19 pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya. ....	110
4.1.3. Cara Mengatasi Hambatan Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya. ....	111
4.2. Pembahasan.....	97
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>113</b>
5.1. Simpulan .....	113
5.2. Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Jumlah Realisasi KUR Mikro Tahun 2019 s/d 2021 .....	2
Tabel 1.2	Matriks Jadwal Penelitian .....	7
Tabel 3.1	Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. ....	57
Tabel 3.2	Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (lanjutan 1) .....	58

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1	Logo Bank BTN.....	58
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi Bank BTN KC Tasikmalaya tahun 2022 .....	60
Gambar 4.1	<i>Flowchart</i> alur proses pengajuan KUR Mikro tahun 2022 .....	99

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR) .....	115
Lampiran 2	Formulir Permohonan Kredit Usaha Rakyat (KUR) .....	116